

BAB V

PENUTUPAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil nilai kriteria sub variabel *Happiness* sebesar 0,79 (79%), sub variabel *Engagement* sebesar 0,87 (87%), sub variabel *Adoption* sebesar 0,87 (87%), sub variabel *Retention* sebesar 0,86 (86%) dan sub variabel *Task Success* sebesar 0,88 (88%). Berdasarkan hasil tersebut, semua sub variabel pada *Goal-Signal-Metrics* aplikasi J&T Express telah tercapai seperti yang diharapkan kecuali untuk subvariabel *Happiness* karena subvariabel tersebut tidak memenuhi target pada hasil nilai *Level of Usability* dalam perhitungan *Heart Metrics*.
2. Pernyataan yang perlu secepatnya dilakukan perbaikan pada perhitungan *Importance Performance Analysis* yang dapat dilihat di diagram *kartesius*. H3 berisi Tertarik dengan tampilan Aplikasi J&T Express, H4 berisi Merekomendasikan menggunakan Aplikasi J&T Express dari pada Website J&T Express, H5 berisi Seluruh layanan Aplikasi J&T Express berfungsi dengan baik dan bermanfaat, dan H7 berisi Merasa mudah menggunakan Aplikasi J&T Express. Dengan demikian, peningkatan fitur J&T Express yang dapat ditingkatkan adalah lebih mengfokuskan terhadap fitur pencarian jadwal dan biaya pengiriman untuk mempermudah pengguna, mengubah desain agar agar dapat lebih menarik pengguna, serta tetap menjaga kualitas aplikasi sesuai harapan pengguna.

5.2 SARAN

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai rekomendasi dalam evaluasi aplikasi J&T Express untuk meningkatkan pengalaman pengguna.
2. Pengembang berharap J&T Express dapat menyempurnakan instruksi H3, H4, H5, dan H7 yang terkait H3 “berisi Tertarik dengan tampilan Aplikasi J&T Express”, H4 berisi “Merekomendasikan menggunakan Aplikasi J&T Express dari pada Website J&T Express”, H5 berisi “Seluruh layanan Aplikasi J&T Express berfungsi dengan baik dan bermanfaat”, H7 berisi “Merasa mudah menggunakan Aplikasi J&T Express”.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih memperhatikan dan menyeleksi pernyataan *HEART Metrics* yang bisa digunakan untuk metode *Importance Performance Analysis*. Karena keterbatasan jurnal-jurnal, peneliti selanjutnya perlu untuk lebih mendalami keterkaitan antara alat ukur *HEART Metrics* dengan *Importance Performance Analysis*. Sehingga mendapatkan hasil yang lebih maksimal dan lebih detail.